基于游客体验的日照旅游高峰期管理优化策略

俞晓莹　戴姗姗　罗发明

社科课题 阶段性成果展示

日照拥有优质的沙滩、丰富的海洋资源和独特的山海景观，非常适合暑期避暑、亲子游和休闲度假，长期以来都是节假日国内热门旅游目的地之一。《日照市国民经济和社会发展统计公报》显示，近10年来日照市接待国内游客数量和国内旅游收入总体均呈现增长趋势，国内游客规模由2016年的4000多万人次增加到2025年接近7000万人次。

游客规模的快速增长为日照旅游业发展注入了新的活力，但同时也对城市服务、景区管理、餐饮住宿保障以及交通组织等方面提出了更高要求。比如，有些游客在遇到问题且未得到妥善解决时，可能会选择投诉，或将这些经历发至社交平台，对日照城市形象产生一定影响。如何优化旅游体验满足游客期望，实现日照旅游业的高质量发展，是目前旅游管理的重要方向。

当前，人工智能驱动下的内容平台已经全面渗透到旅游业，深刻改变了游客的旅游决策模式，也显著增加了城市旅游高峰期管理的复杂性。与传统旅游管理相比，当前，很多游客从抖音、小红书、微博等内容平台获取出行前的旅游信息，游客期望的形成渠道更加多元化，体验反馈的传播路径也愈加广泛。旅游体验已经不仅仅局限于物理空间的设施和服务，而是与游客心理预期、内容平台传播等因素交织在一起。

优化日照旅游高峰期管理，关键需要理解游客期望的形成和反馈过程。借鉴期望差异理论的分析思路——游客通过内容平台等渠道形成了对日照旅游的期望，抵达目的地后，在地体验和出行前期望之间的比较结果直接影响其满意度——采用定性内容分析的方法，对各大内容平台和投诉平台上的游客反馈进行梳理，可以发现日照旅游高峰期游客体验的优化空间主要集中在物理、心理、社会三个空间维度。因此，优化日照旅游高峰期管理，也不能只停留在单一事件、单一业务或单一景区上，而需把物理空间、心理空间和社会空间纳入统一框架，从系统的视角分析游客体验的形成与传导机制。

物理空间方面，主要涉及餐饮住宿品质、景点游览体验以及交通便利性；心理空间方面，核心在于游客期望与真实体验之间的一致性，如果体验达到甚至超过预期，游客会形成积极评价，反之则可能出现失望等情绪；社会空间方面，体现在游客对旅游体验的公开表达，包括正式渠道反馈和内容平台分享。三个空间并非各自独立，而是存在着不同时间节点上的交叉与相互作用。心理空间的期望产生于游客出行之前对日照旅游的信息搜集，并随着物理空间的真实体验不断调整；社会空间的作用则贯穿旅行过程的全周期，平台内容既能给潜在游客提供经验参考，也为在地游客即时分享感受提供便捷路径。三个维度中的要素交叉演化，呈现出跨空间的耦合作用机制。由此可见，日照旅游高峰期管理的优化，应聚焦于游客体验在“物理空间触发——心理空间转化——社会空间扩散”这一传播过程及其关键节点。

一、加强“客流激增”管理

这一节点位于物理空间的起始部分，是游客体验的触发节点，也是前端控制节点。客流增长是旅游城市吸引力增强的表现，但规模上的突然增长会改变旅游城市运行的外部压力。目前，日照已经构建了旅游客流动态监测和预测机制，通过实时可视化热力图、动态交通优化机制等途径不断提升应对旅游高峰期问题的能力。在此基础上，可进一步将客流管理从“被动应对”转向“主动引导”，完善客流预警、交通组织、服务调度和旅游体验监测，通过分时预约、错峰出行引导等方式，提升游客在物理空间的旅游体验流畅度。

二、主动缩小“期望差异”

这一节点是优化游客体验的最核心节点，是游客期望与实际体验之间的差异由物理空间向心理空间再向社会空间传播的关键点。游客期望和体验之间的差异越小，游客满意度越高。可通过多种渠道引导游客形成更准确的旅游期望，包括官方的宣传需兼顾真实性和吸引力、在OTA平台和内容平台鼓励分享真实的旅游攻略、在重要的交通枢纽和景区门口提供即时的排队和服务信息，让游客及时掌握真实情况，进行合理预判。

三、及时化解“情绪积累”

当游客在多个环节遇到问题且未得到及时解决时，不满情绪会逐渐累积。日照现已建立涉旅投诉直办机制，以此为基础，可进一步前移反馈节点，在景区、酒店等一线场景中主动进行沟通和情绪疏导，缩短情绪累积路径，将问题化解在萌芽阶段。

四、积极引导“AI算法放大”

在AI驱动的内容平台广泛普及的情况下，游客发布的内容通过算法推荐传播到更多的潜在游客客户端，扩散速度和影响范围明显增加。日照可通过官方账号主动发布真实且实用的旅游信息，引导游客客观表达、理性决策，让优质体验获得更广泛的传播。

总体来看，日照旅游高峰期管理的优化，在于以游客体验为中心，对游客体验传播的关键节点进行精准把握。物理空间方面让旅游体验更顺畅，心理空间方面让期望引导更准确、情绪化解更及时，社会空间方面让内容传播更真实，通过系统性的管理优化，日照将在游客规模持续增长的同时，不断提升旅游服务品质和城市形象，为旅游业持续高质量发展奠定坚实基础。

（本文系2026年日照市社科专项研究课题阶段性成果，课题编号ZX2026016；作者单位：曲阜师范大学　日照城投建设集团有限公司　日照市商务局）

投资于物与投资于人的协同逻辑与实践路径

顾顺晓

投资是调节增量资源配置的重要机制，优化投资结构是统筹物质资本与人力资本，实现整体资源优化配置的重要途径。厘清投资于物与投资于人的核心内涵，把握二者协同共生的内在逻辑，探索契合地方发展实际的实践路径，是当前地方治理实践的重要课题。

一、投资于物与投资于人紧密结合核心内涵

统筹推进两类投资，是党中央立足高质量发展阶段作出的重要政策部署。2015年，习近平总书记提出要加大投资于人的力度，以适应市场变革对劳动者素质提出的新要求；2023年5月，习近平总书记在二十届中央财经委员会第一次会议上作出“把投资于物同投资于人紧密结合起来”的重要论述；2025年《政府工作报告》进一步明确引导资金资源更多投向人的发展领域；《“十五五”国民经济和社会发展规划建议》将二者协同推进上升为中长期发展战略，形成了完整、连贯的政策逻辑链条。

投资于物指将资金配置于有形实物资产、形成固定资本的投资行为。传统领域包括交通、水利、能源等基础设施；新发展阶段拓展至算力中心、科创实验室等新型基础设施。此类投资具有回报周期短、产出可量化、能快速拉动当期经济等特征。

投资于人是以全生命周期人群为对象，对教育、医疗卫生、职业技能培训、社会保障、就业服务等领域的投入，核心是把人口资源转化为高质量人力资本。此类投资具有无形性、长周期、正外部性、边际收益递增等特征，短期拉动效应不明显，但能持续释放创新动能，增进民生福祉。

二、投资于物与投资于人紧密结合的协同逻辑

投资于物与投资于人紧密结合，是以人的全面发展为价值导向，统筹推进硬件载体建设与人力资本培育，实现经济增长与人的发展的有机统一。

1.二者快慢变量互补，以实现短期增长与长期转型结构性平衡为特征。两类投资最基础的协同逻辑在于周期差异形成功能互补。投资于物作为“快变量”，能够快速搭建产业载体、稳定基础就业，拉动短期经济增长；投资于人作为“慢变量”，能够稳步提升全要素生产率，破解粗放型增长动力不足的难题。若只重投资于物，则易陷入边际收益递减困境；若只重投资于人，则人才潜能难以转化为发展实效。只有统筹两类投资的时序与规模，才能平衡短期绩效与长远发展。

2.二者双向协同赋能，以物质资本与人力资本相互建构为基础。物质资本是人力资本发挥价值的基础载体，先进完善的设施为人才培育、技术创新提供落地场景；人力资本是激活物质资本效能的核心要素，高素质劳动者能够提升设备使用效率、突破技术瓶颈，创造超额增值效益。在数字经济与产业转型背景下，这种赋能关系愈发凸显。

3.二者循环倍增发展，以形成人与物正反馈螺旋循环为目标。人力资本积累提升生产效率，带动产业提质与财税增收，进而使政府拥有更多资源加大对基础设施、科创平台投入；完善的物质资本又进一步拓宽人才培育、就业创业空间，持续扩大人力资本投入规模，最终实现经济提质、民生改善、人的全面发展多重目标的协同推进。

三、推动投资于物与投资于人紧密结合的实践路径

1.构建长周期综合考核机制，破解短期时间偏好矛盾。一是优化地方政府绩效考核体系，将人才密度、技能劳动者占比、民生保障满意度等人力发展指标纳入考核，并与与固定资产投资指标实行差异化权重。二是建立跨周期财政保障制度，对教育、医疗、就业等人力资本投资实行预算单列、稳步增长。三是完善重大投资长期后评价制度，对产业园区、科创平台等重大项目，同步评估配套人才培育、民生服务成效，将长期效益作为干部任用、项目审批的重要参考。

2.健全跨部门协同投资机制，破除行政条块壁垒。针对产业、人才、民生领域分治形成的政策孤岛，建立重大投资联合审议机制。重大项目与人才公寓、职业院校、社区医疗等人力配套规划同步审批、同步落地。出台协同激励政策，对同步完善人才配套、实现产城人融合的区县，给予政策资金支持；搭建数据共享平台，打通产业投资、人才培育、民生保障数据，实现投资规划动态协同。

3.坚持需求导向精准施策，弥合供需结构性错配。一是建立投资会商机制，围绕本地主导产业人才需求，同步规划产业载体与技能培训资源。二是推行产城人一体化空间规划，在产业新区、科创片区配套教育、医疗、托育、住房用地，实现职住平衡。三是引导社会资本协同参与，形成政府主导、多元共建的投资格局，真正实现物的效能持续提升、人的潜能充分释放，夯实区域高质量发展根基。

（作者单位：中共临沂市委党校）

法治化营商环境建设中政府职能转变研究

杜恒义

在全面依法治国与经济高质量发展双重战略背景下，法治化营商环境已成为衡量区域发展软实力的关键指标。县级政府作为国家治理体系的“神经末梢”，其职能履行直接决定营商环境成色。滕州市作为全国县域经济百强县，2024年GDP突破千亿元大关，在营商环境建设上取得了显著成效，但仍面临法治供给不足、服务效能不优等深层矛盾。本文基于滕州实践，剖析问题根源，借鉴先进地区经验，探索政府从“管理型”向“法治型、服务型”转变的优化路径，为县域营商环境建设提供实践参考。

一、滕州市法治化营商环境建设现状

1.政务服务向“高效”转型，行政效能显著提升。滕州市以“高效办成一件事”改革为总牵引，纵深推进政务服务标准化、便利化建设，通过全事项流程再造，全市政务服务事项办理环节平均压缩68%，办理时限平均缩短75%，申报材料同步精简6%。企业开办、注销全流程实现“1个工作日、零成本”办结。2025年全市新登记设立市场主体2.8万户，年末市场主体总量达24.73万户，市场主体扩容态势持续向好。工程建设领域创新落地“一窗受理、并联审批”机制，打造“市政工程项目开工一件事”集成服务场景。

2.法治监管向“规范”迈进，市场秩序持续向好。全市牢固树立“法治是最好的营商环境”工作导向，2025年全域推广应用“鲁执法”数字化监管平台，严格落实入企检查“事前报备、扫码留痕、事后评价”全流程闭环管理机制，全年涉企检查频次同比下降40%，刚性执行“企业宁静日”制度，最大限度减少对企业正常生产经营活动的干扰。政法系统协同开展“执行铁拳”“护企安商”系列专项行动，2024年至2025年底累计破获各类涉企违法犯罪案件68起，为市场主体挽回经济损失2.3亿元。

3.要素保障向“精准”发力，发展支撑不断强化。金融领域常态化开展多层级政银企融资对接活动，2025年累计为3000余家实体经济企业投放信贷资金超百亿元，持续缓解中小微企业融资痛点。用地领域坚持盘活存量闲置土地与向上争取新增指标双向发力，2025年新增建设用地3000亩以上，全力保障重点工业项目落地。政策落地领域依托“枣惠通”线上服务平台，推动各类惠企政策直达快享、免申即享。2025年累计组织政策宣讲、企业座谈126场次，覆盖各类市场主体1.2万余家，滕州成功获评山东省首批民营经济“两个健康”示范县。

二、滕州市法治化营商环境建设存在的短板与不足

1.法治建设根基持续夯实，职能转型仍有提升空间。全市法治政府建设稳步推进，法治化营商环境根基不断筑牢，但对标高质量发展要求，法治建设的体系化、规范化水平仍有提升空间。个别单位对法治建设重视程度不够，部分干部法治素养和依法行政能力存在明显短板，法治思维、法治履职理念仍需持续筑牢，传统履职路径依赖尚未完全破除。涉企法治制度体系仍需完善，政策制度的系统性、连续性和协同性有待增强，法治对营商环境的支撑保障作用未能完全释放。部门间法治履职协同机制不够健全，权责衔接、联动共治效能有待提升，整体法治化治理水平仍需稳步提质。

2.政务服务改革纵深推进，数智精准服务仍需提质。依托各项改革举措落地，全市政务服务效能持续提升，但精准化、数字化、高效化服务建设仍存在短板。“放管服”改革成效仍需深化，部分举措落地深度和成色不足，流程优化、提质增效仍有空间。数字政务建设整体推进不均衡，数据共享、智慧赋能水平有待提升，数字化服务便利度、覆盖面需要持续拓展。政务服务供给模式仍需优化，贴合企业发展需求的精准化、个性化服务体系不够完善，惠企政策精准推送、落地兑现、宣传解读等工作质效仍需提升。

3.监管保障体系不断完善，亲清服务生态仍需深化。全市涉企监管服务体系持续健全，法治化保障能力稳步增强，但服务企业发展的法治生态仍需持续优化。行政执法规范化、精细化建设仍需深化，执法队伍专业素养、规范履职水平有待提升，新型监管模式运用不够充分，包容审慎监管体系仍需完善。企业法治维权保障机制不够健全，商事纠纷化解、合法权益保障的效率和便利度仍需提升。常态化政企沟通服务机制不够完善，政企良性互动、诉求闭环处置效能有待增强。部分干部为企服务积极性不足，亲清政商关系建设仍需持续深化。

三、滕州市优化法治化营商环境建设的对策建议

针对上述问题，滕州需坚持“法治化、市场化、数字化”三化共进，借鉴昆山、义乌等先进地区经验，聚焦全链条痛点，推动政府职能由“管理”向“治理”跃升。

1.强化法治赋能，构建诚信履约的法治政府。法治化营商环境的核心在于“确定性”与“可预期性”。一是开展政务诚信专项治理。借鉴先进地区经验，建立政府合同全生命周期监管平台，将招商引资承诺、政府采购合同纳入合法性审查与履约监管范围。建立“政府失信责任追溯机制”，对“新官不理旧账”行为实行责任倒查，并将履约情况纳入年度绩效考核。二是完善公平竞争审查刚性约束。建立涉企政策“企业家顾问”与“法律顾问”双审机制，在制定涉企政策时，必须同步出台“实施细则”与“解读方案”，清理废除妨碍统一市场和公平竞争的各种规定。三是升级法治服务供给。依托滕州经济技术开发区，探索设立“产业链法律服务工作站”。针对机床、锂电等主导产业，提供从合规审查到知识产权保护的一站式“法治体检”服务，构建全生命周期的法律保护网。

2.深化数字变革，打造“无证明、极简办”的服务政府。数字政府建设是打破壁垒、提升效能的关键一招。一是纵深推进“无证明城市”建设。针对数据共享难的问题，建议采取“以用促通”策略，优先选取企业开办、项目立项等高频场景，推动高频业务场景数据归集共享，推行“减证办、免证办”。二是强化政策精准直达。利用大数据技术为企业“精准画像”，依托“枣惠通”平台，变“企业找政策”为“政策找企业”。建立“政策申报帮办代办”制度，对符合产业导向的优质企业，逐步扩大“免申即享”覆盖范围，实现优质企业“零材料、零跑腿、零等待”兑现政策。三是推广“智慧监管”模式。结合“鲁执法”平台，建立涉企检查“白名单”制度。对信用良好的企业，实行“非请勿扰、诚信免查”；对高风险企业，实施“精准靶向”监管。探索“非现场执法”，利用视频AI分析、物联网感知等技术，减少入企干扰。

3.规范执法裁量，营造包容审慎的监管环境。规范执法是安商稳商的“压舱石”。一是全面落实“综合查一次”改革。由市司法局牵头，编制跨部门联合检查清单，整合应急、环保、市监等多部门的检查事项，实现“进一次门、查多项事”。借鉴湖南部分县域改革经验，对园区内企业实施“预约制”检查，企业可根据生产周期与执法部门协商检查时间。二是细化行政处罚裁量权基准。严格执行“不罚、轻罚”清单，并针对滕州五大主导产业的特点，制定更具操作性的行业免罚清单。建立“合规指导”制度，对企业轻微违法行为，优先采用“行政指导、责令改正”方式，在帮助企业整改达标的同时，避免因“小过重罚”影响企业征信。三是健全涉企诉求闭环机制。做实“枣解决·枣满意”平台，完善“2110”快速响应机制（即接件后2小时内到达现场或与企业取得联系，1个工作日内反馈办理意见，10个工作日内推动处置并反馈进展）。强化纪委监委对涉企投诉的专项监督，对“吃拿卡要”、选择性执法等问题实行“零容忍”。

法治化营商环境建设是一项系统工程，其核心在于政府职能的深刻转变。对于正处于“强工兴产、项目突破”关键期的滕州而言，建设法治化营商环境绝非简单的指标达标，而是一场刀刃向内的自我革命。滕州需立足县域治理实际，聚焦市场主体全生命周期痛点，通过筑牢法治根基、优化政务服务、规范监管执法，加快从“管理型政府”向“法治型、服务型、效能型”政府的实质性跨越，将“中华善城、现代滕州”打造成为各类市场主体近悦远来的营商沃土，为全国县域经济高质量发展提供“滕州样板”。

（本文系2025年度枣庄市哲学社会科学规划课题“法治化营商环境建设”专项研究阶段性成果，课题编号：FZYSLX202502；作者单位：中共滕州市委党校）

循吏政绩观及当代启示

张娜娜

政绩观是古今从政者必须回答的根本性课题。自《史记》设立《循吏列传》，历代正史均以《循吏传》记录勤政爱民、治绩斐然的地方良吏，集中展现古代贤官的道德操守与治理成效。深入剖析古代循吏政绩观的内核特质，对新时代党员干部树立和践行正确政绩观，具有重要的历史借鉴价值与现实指导意义。

心系苍生、仁爱恤民，是循吏政绩观的核心要义。循吏一般都是临民之官，他们直接接触基层民众，唯有怀揣赤诚爱民之心，才能真正为民谋利。《隋书·循吏传》开篇便指出：“古之善牧人者，养之以仁，使之以义，教之以礼，随其所便而处之，因其所欲而与之，从其所好而劝之。如父母之爱子，如兄之爱弟，闻其饥寒为之哀，见其劳苦为之悲，故人敬而悦之，爱而亲之。”这份发自本心的悲悯体恤，区别于浮于表面的作秀式治理。汉代黄霸在颍川时“养视鳏寡，赡助贫穷，狱或八年亡重罪囚”；北魏阎庆胤“自以己粟赈恤饥馑，乃有子爱百姓之义”；梁朝何远“田秩俸钱，并无所取，岁暮，择民尤穷者，充其租调，以此为常”；隋朝房恭懿经常把皇帝的赏赐分给贫苦百姓，皇帝称赞他“所在之处，百姓视之如父母”。由此可见，纯粹的为民导向与爱民初心，正是循吏立身履职、彰显本色的精髓要义。

务实笃行、深耕利民，是循吏政绩观的实践根基。循吏处于国家治理末梢，承担赋税征管、徭役调度、劝课农桑、兴修水利、防灾赈灾、调处纠纷、兴办教育、淳化民风等繁杂事务，牵系千家万户的切身生计。特殊的岗位职责，注定造福百姓、务实施政是其不变的价值追求。东汉时期，邓太后曾专门下诏褒奖洛阳令王涣：“秉清修之节，蹈羔羊之义，尽心奉公，务在惠民。”

这里的“务在惠民”就是指为民办实事。晋朝王宏“抚百姓如家，耕桑树艺，屋宇阡陌，莫不躬自教示，曲尽事宜。”隋朝公孙景茂“好单骑巡人，家至户入，阅视百姓产业。”唐朝韦丹教民耕织、种茶、种麦、盖屋、制陶，筑堤、挖陂塘，所做都是关系民生的实事。当时宰相周墀有言：“韦丹有大功，德被八州，殁四十年，老幼思之不忘。”元朝杨景行在会昌为官时“教民穿井以饮，陶瓦以代茅茨，民始免于疾疠火灾。”明朝李信圭任清河知县时，鉴于当地百姓屡被征调为过往官船拉纤，导致“土田荒芜，民无蓄积。稍遇歉岁，辄老稚相携，缘道乞食”，于是毅然上疏奏请免除徭役，获得允准，老百姓的生活才算稳定下来。这些循吏的事迹表明，求真务实、造福于民，是循吏赢得百姓长久感念的根本原因。

清正自持、淡泊守节，是循吏政绩观的道德红线。清官与贪官是大众评判官员最直观的标尺，清正廉洁既是为官基本品德，也是历代王朝选拔良吏的重要标准。西汉朱邑“身为列卿，居处俭节，禄赐以共九族乡党，家亡余财。”天子都称赞他“廉洁守节，退食自公，……可谓淑人君子。”东汉刘宠“历宰二郡，累登卿相”，离任时却“家无货积”。宋代叶康直“凡政皆务以利民”，他和丰稷一同被百姓歌颂为：“叶光化，丰谷城，清如水，平如衡。”翻阅史书可见，循吏除了因治理功绩获评“天下第一”，更多以清廉获得至高评价，何远、柳俭、刘旷等多人被冠以“清名天下第一”，通篇遍布“清身率下”“家无遗财”“洁身修己”等记载。足以看出，清廉守正为循吏政绩筑牢道德根基，唯有克己奉公、不谋私利，其惠民实绩才能经得起时间检验。

勤勉尽责、主动担当，是循吏政绩观的履职保障。《尚书》有言：“功崇惟志，业广惟勤。”《贞观政要》也强调：“不勤于始，将悔于终。”循吏入传标准中虽没有提到“勤政”，但实际上勤政意识却是贯穿循吏为官始终的，也是循吏取得政绩的基本条件。循吏的勤政是和百姓民生事务息息相关的具体行为，是能够为百姓带来福利的务实之举。南齐傅翔断案如神，人问其诀窍，他回答：“无他也，唯勤而清。清则宪纲自行，勤则事无不理。”北魏宋世景“终日坐于厅事，未尝寝息。县史、三正及诸细民，至即见之，无早晚之节。”西汉“（召）信臣为人勤力有方略，好为民兴利，务在富之。躬劝耕农，出入阡陌，止舍离乡亭，稀有安居时。”循吏的勤政并非简单地案牍劳形和形式主义，而是将为民做实事融入日常治政举措，勤政是和民生挂钩的，勤政的目的既是完成朝廷之托付，更是为了造福一方之百姓。

鉴古知今，学史明智。古代循吏积淀的为民初心、务实作风、廉洁底线与勤勉担当，为校准新时代党员干部政绩观提供了丰厚历史启迪。一是坚守人民至上立场，把为民造福当作最大政绩。牢牢站稳群众立场，深入基层察民情、听民意，坚持问计于民、问效于民，以实际行动践行权为民所用、利为民所谋。二是坚持实干实效导向，以担当作为破解发展难题。力戒形式主义、官僚主义，聚焦群众急难愁盼出硬招、办实事，以实打实的业绩收获“政声人去后，口碑留民间”的长久认可。三是严守清正廉洁底线，筑牢拒腐防变思想堤坝。以古之循吏为镜，常怀敬畏之心，严守纪律规矩，公正用权、廉洁用权，永葆党员干部清廉本色。四是树立长远大局观念，涵养无我奉献精神。秉持“计利当计天下利”的格局，扛起“功成必定有我”的担当，立足本职踔厉奋发，为中华民族伟大复兴贡献力量。

（本文系2026年度济宁市哲学社会科学规划项目“历代循吏传、官箴书中的政绩观及当代启示”阶段性成果，项目编号：26JSGX060；作者单位：中共曲阜市委党校）